

Inhalt

Vorwort	6
1. Professionelles Angebotsmanagement	9
Das Vorangebotsgespräch	10
Fragen zur Anfragenqualifizierung	15
Tipps zur Angebotsgestaltung	21
Angebote richtig nachfassen	24
2. Überzeugende Telefonate	29
Basics zur Kommunikation am Telefon	30
Bestandskunden: mehr Zusatzverkäufe	36
Neukunden: mehr Termine	39
3. Souveräne Einwandbehandlung	51
Warum Kunden Einwände äußern	52
Vorwand oder Einwand?	54
Praxiserprobte Einwandtechniken	57
4. Erfolgreiche Preis- und Reklamations- gespräche	73
Preisstolz entwickeln	74
Preisverhandlungstechniken	76
Die Reklamationsbehandlung	85

Fast Reader	89
Der Autor	94
Weiterführende Literatur	95
Register	96